

Bienvenido a Beaumont Health
UNA GUÍA PARA SU ESTANCIA



Beaumont

Wi-Fi

Servicio de internet inalámbrico gratuito disponible en el hospital.

La red para conectarse es **BH-guest**.



Si usted o algún miembro de su familia están a punto de permanecer hospitalizados, por favor visite

[beaumont.org/your-stay](https://www.beaumont.org/your-stay)

¡BIENVENIDO A BEAUMONT!

Brindarle una atención compasiva y extraordinaria todos los días es nuestra misión. Si bien es un privilegio para nosotros cuidar de usted y ofrecerle un lugar para su recuperación, también sabemos que los hospitales pueden ser lugares de inquietud y preocupación. Queremos asegurarle que usted está en buenas manos en Beaumont. Su cuidado está a cargo de un equipo de profesionales con grandes habilidades quienes están comprometidos en brindarle la mejor atención posible escuchándolo en todo momento, respetándolo y cuidando de usted muy humanamente y dándole la información que usted necesita para tomar decisiones informadas acerca de su cuidado.

Reconocemos que usted se conoce a sí mismo mejor que nadie; por lo tanto, usted y quien sea que usted defina como familia, será considerado como un miembro importante de su equipo de cuidado y parte de todo lo que hagamos. A esto le llamamos atención centrada en el paciente y la familia y lo animamos a volverse un colaborador en el cuidado haciendo preguntas si algo no está claro y compartiendo sus pensamientos, inquietudes y preferencias en la atención.

Para hacer más amena su estancia, se creó ésta guía de bienvenida en colaboración con los familiares y pacientes de Beaumont para proporcionarle conocimiento y apoyo basado en la experiencia clínica y sabiduría personal. Esta guía incluye información acerca de su seguridad, servicios hospitalarios y recursos disponibles para usted y su familia. Al ver el canal de televisión de Beaumont, visitando el sitio web beaumont.org, o descargando la App de Beaumont, usted encontrará información adicional sobre su atención y estancia en Beaumont.

Gracias por confiar en nosotros. Le deseamos paz y salud.

Los hospitales son lugares concurridos y puede haber muchas personas que ingresen a su habitación durante su estancia. Médicos, enfermeras, terapeutas, técnicos, personal de transporte e inclusive estudiantes pueden visitarlo. Si usted tiene dudas o preguntas durante su estancia, por favor utilice el botón de llamada y su enfermera estará disponible para ayudarlo.

COMPRIENDIENDO LA RUTINA DEL HOSPITAL

La vida está lejos de la rutina cuando usted está en el hospital, pero hay algunas prácticas regulares que pueden ayudarlo a adaptarse al ritmo del hospital.

Presencia Familiar

Sabemos que su familia y amigos son una parte importante para su recuperación y ellos son bienvenidos a pasar tiempo con usted. Para su comodidad, contamos con una cafetería, salas familiares y una capilla. Si desea que un miembro de su familia se quede a pasar la noche con usted o esté durante ciertos procedimientos, por favor hablelo con su enfermera.

Tenga por seguro que nuestra principal prioridad es brindar atención segura en un entorno tranquilo y reconfortante. Es importante recordar ser un buen compañero de cuarto en espacios compartidos y respetar las necesidades de los otros, manteniendo un ambiente tranquilo y silencioso. A veces, es posible que tengamos que limitar el número de personas que están junto a su cama. Para mantener el orden, recuerde que todos los niños que visiten deben estar bajo la supervisión de un adulto que no sea el paciente en todo momento.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE QUE USTED SEA UN COLABORADOR EN SU PROPIO CUIDADO?

La asociación con su equipo de atención establece confianza, comunicación efectiva y mejora su salud y experiencias mediante la creación de un plan de atención que funcione para usted.



Rondas Médicas

Las rondas médicas son ocasiones en las que los miembros de su equipo de atención médica hablan con usted sobre su salud, los resultados de las pruebas y el plan de tratamiento. Su función es escuchar con atención lo que dice el equipo, hacer preguntas sobre los medicamentos, tratamientos o terapias, compartir sus pensamientos o inquietudes y participar en la planificación del cuidado y toma de decisiones. Además, si se indica información incorrecta, es importante siempre hacer la corrección.

Informe de Cambio de Turno

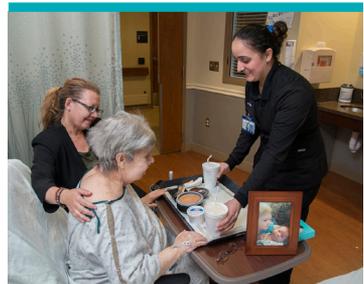
Al final de cada turno de enfermería, su enfermera saliente compartirá información sobre su estado de salud, plan de atención y objetivos diarios con usted y su enfermera entrante. Lo invitamos a usted y a su familia a participar en éste intercambio de información haciendo preguntas, planteando inquietudes y compartiendo objetivos de salud.

Servicio de Comida

La comida se sirve mediante el Servicio a la Habitación una vez que usted lo solicita. Familiares y amigos también pueden ordenar comida; sin embargo, se agregará un cargo de invitado a su factura final de paciente. Tenga en cuenta que, por lo general, las comidas llegan dentro de los 45 minutos posteriores a la realización del pedido, así que recuerde coordinar sus horarios de tratamiento y terapia. Si prefiere una comida de acuerdo a sus preferencias religiosas o culturales, háganoslo saber. Nuestro equipo de Servicios de Nutrición hará todo lo posible para brindarle la comida que desee. Si necesita ayuda para elegir la comida, consulte a su enfermera. Si no pide una comida, le enviaremos una bandeja de alimentos que satisfaga sus necesidades nutricionales.

Cuidado Espiritual

La espiritualidad y la fe pueden ser importantes para la salud y la recuperación. Los sacerdotes del hospital conocen muchas creencias y pueden apoyar sus prácticas religiosas y espirituales, así como también ayudarlo a sobrellevar crisis médicas. Si desea hablar con un sacerdote del hospital, pídale a su enfermera que lo envíe.



Objetos Personales

Tener cosas que le recuerden su hogar puede ayudar a que su estancia en el hospital sea más alentadora. Sin embargo, como paciente, a menudo estará lejos de su cama para pasar por pruebas y procedimientos y no siempre será posible llevar sus pertenencias con usted. Por lo tanto, por favor deje sus objetos de valor, como joyas, dinero, tarjetas de crédito y artículos electrónicos en su hogar. Si esto no es posible, pídale a su enfermera que los guarde por usted. Además, pídale un estuche especial para guardar sus lentes, prótesis dentales o aparatos auditivos.

LOGRANDO SU SEGURIDAD

Su seguridad es el centro de todo lo que hacemos, y usted y su familia juegan un papel importante para así mantenerla. Como colaborador de atención, hable si ve o escucha algo que le preocupa o “simplemente si no se siente bien”.



NO TENGA MIEDO A HACER PREGUNTAS

Si no lo hace, sus médicos y enfermeras pueden asumir que usted entiende o que alguien más está respondiendo por usted.

Prevención de caídas

Las cosas que eran sencillas en casa, como levantarse para ir al baño y caminar por el pasillo, pueden ser difíciles mientras está en el hospital. Incluso si nunca se ha caído antes, pueda estar más débil de lo normal por la enfermedad, medicamentos, pruebas o procedimientos. El equipo y tubos también pueden dificultar el que usted se levante y camine sin ayuda. Cuando quiera levantarse, pídanos ayuda y recuerde moverse lentamente y usar zapatos o calcetines antiderrapantes.

Prevención de Infecciones

Seguir las recomendaciones de prevención de infecciones es un paso importante para ayudar a prevenir la propagación de gérmenes cuando se encuentra en el hospital.

Manos Limpias

Es importante que todas las personas que ingresen a su habitación, incluidos sus proveedores de atención médica, su familia y amigos, se laven las manos con agua y jabón o con espuma para las manos cada vez que entren a su habitación. Si no está seguro de que lo hayan hecho, por favor avise.

Resfriados, gripe y más

Entendemos que la familia y los amigos pueden querer pasar tiempo con usted; sin embargo, por favor pida a aquellos que están enfermos que no vengan al hospital hasta que se recuperen.

Reconocer, Emergencia, Acción, Llamar, Ayudar (REACH, en inglés)

Recuerde que, como paciente, su mayor recurso es su propia voz. Si en algún momento su salud o la de su familiar ha cambiado repentinamente, comuníquese con su enfermera inmediatamente. Los cambios repentinos incluyen:

- dificultad para respirar
- un cambio en el color de piel
- simplemente "si no se siente bien"
- adormecimiento repentino o debilidad
- confusión, o

Ponerse en contacto con su enfermera es todo lo que usted necesita hacer. Sin embargo, para más seguridad Beaumont creó REACH para responder una inquietud médica que usted o su familia pueden tener aún después de hablar con su médico o enfermera. Busque un documento en su habitación que describa como activar REACH.

GESTIONANDO SU SALUD

Hay muchas formas de participar en su atención y Beaumont desea que usted y su familia participen en cada paso del camino.

Recuperación Asistida

Discuta con su equipo de atención cómo mantener el movimiento y cierta actividad durante su estancia en el hospital. Muchos pacientes se benefician al hacer algunos ejercicios de movimientos cortos, sentarse en una silla, y a veces, caminar en el pasillo. Recuerde siempre pedirle ayuda a su enfermera si planea moverse.

Intérpretes

Para garantizar una comunicación efectiva con los pacientes y sus acompañantes que son sordos, ciegos, con problemas de audición o que tienen un dominio limitado del inglés, proporcionamos ayuda y servicios auxiliares adecuados de forma gratuita, como lenguaje de señas calificado e intérpretes orales, servicios de interpretación por video remoto de alta definición, interpretación por teléfono, tomadores de notas, materiales escritos y traducidos, amplificadores de auriculares, dispositivos y sistemas de audición asistida, teléfonos compatibles con audífonos y televisores con subtítulos en la mayoría de los programas de las instalaciones de Beaumont. Consulte a su enfermera u otro personal de Beaumont.

Pizarrones blancos

Usted encontrará un pizarrón en la pared de la habitación de su hospital con el fin de mantenerlo informado sobre su plan de atención.

Registros de Salud (Entrada del Paciente)

Si lo solicita, puede obtener copias impresas de sus registros de salud. Usted y las personas a las que le ha otorgado el poder, tienen acceso seguro a través del portal para pacientes de Beaumont, myBeaumontChart, que le permite:

- ver su información médica, incluyendo vacunas, diagnósticos, resultados de pruebas, planes de tratamiento, medicamentos y más
- solicitar citas o reabastecimientos de medicamentos y enviar mensajes privados a su médico
- conocer información de seguros y ver y pagar sus facturas

Fotografía y Audio / Videografía

Tener un registro de las etapas de la vida, instrucciones de su equipo de atención médica y las demostraciones sobre cómo cuidarse pueden ser útiles. Recuerde ser respetuoso con la privacidad de otros pacientes y personal al hablar primero con su equipo de atención médica antes de tomar fotos o grabar eventos, conversaciones y procedimientos. El personal hará lo posible para ayudarlo a comprender información importante y respaldar sus deseos de registrar momentos importantes de la vida.

Planificación Avanzada del Cuidado

Las directivas anticipadas son una parte importante de la atención médica. Al completar una directiva anticipada, usted está dando a conocer sus objetivos, valores y preferencias de tratamiento. Se le pedirá que seleccione a una persona, llamada un defensor del paciente, para hacer respetar sus decisiones si está en una posición en la que no puede hablar por sí mismo. Pídale a su enfermera más información sobre cómo puede completar sus directivas anticipadas.

Planificación del Alta

La planificación de su alta hospitalaria comienza desde el momento en que ingresa al hospital. A lo largo de su hospitalización, su equipo de atención actualizará la información en su carpeta de alta. Haga preguntas para asegurarse de que comprende lo que se esperará de usted después del alta, incluyendo los planes de tratamiento, los medicamentos recetados, las citas de seguimiento y el equipo médico que pueda necesitar. Asegúrese de que la persona que lo ayudará después del alta esté presente en la planificación e instrucciones del alta.

Los administradores de atención son enfermeras y/o trabajadores sociales que colaboran con usted y otros miembros del equipo de atención para administrar su cuidado mientras se encuentra en el hospital y se encargan de planificar un alta segura del mismo. Los administradores de atención consideran sus necesidades médicas, emocionales y financieras, lo que les ayuda a determinar los tipos de servicios para los que usted es candidato.

Los servicios pueden incluir atención domiciliaria, atención privada de enfermería, suministros y equipo, rehabilitación, terapias de infusión y cuidados paliativos. Los administradores de atención también pueden ayudarlo a elegir la cobertura de seguro de salud y organizar el transporte si es necesario.



Programa de Medicación de Alta

Se estableció para ayudarlo a obtener sus medicamentos recetados antes de abandonar el hospital. Para participar, hágale saber a su enfermera que desea que le den su medicamento de alta en la farmacia del hospital y esté preparado para proporcionarle la información de sus beneficios de medicamentos recetados que a menudo es diferente al de su tarjeta de beneficios médicos. Tenga en cuenta que usted será responsable de cualquier pago compartido, que será igual al que pagaría en su farmacia local.

Facturas Médicas

Sus beneficios de seguro se basan en el contrato que usted o su empleador tienen con su compañía de seguros. Cada año, debe recibir un folleto con información actualizada sobre sus beneficios de salud. Muchos planes de seguro requieren referencias y/o autorizaciones para la cobertura de servicios. Si su plan requiere una referencia, su médico debe escribir la referencia antes de que se brinde el servicio. Si se necesita una autorización, Beaumont la obtendrá de su plan de salud antes de que reciba el servicio. Si no está seguro de que algo estará cubierto o si necesita una referencia o autorización para un servicio específico, siempre consulte con su plan de seguro antes de que se realice el servicio.

Beaumont le facturará a su plan de salud los servicios que están cubiertos utilizando la información que nos proporcionó. Las facturas reflejarán los cargos por servicios profesionales, servicios hospitalarios y suministros de Beaumont. Si no tiene seguro médico o si su cobertura no engloba todos los costos de su atención, los Asesores de Beneficios están disponibles para ayudarlo a seleccionar sus opciones de pago, crear un plan de pago flexible y, si reúne los requisitos, conectarse a un programa de asistencia financiera. Si desea hablar con un Asesor de Beneficios, llame al departamento de facturación o pídale a su enfermera o trabajador social que se comunique con usted.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

Durante su estancia con nosotros, nuestro objetivo es hacer que su experiencia sea lo más amena posible, brindándole información y canales abiertos de comunicación.

Este documento describe las indicaciones de los derechos y responsabilidades de cada paciente. Es posible que se hagan algunas excepciones o modificaciones, dependiendo de la condición o circunstancias del paciente.

En Beaumont, a ningún paciente se le negará la atención médica necesaria y apropiada por su raza, color, edad, nacionalidad, estado civil, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual, discapacidad física o mental, sin o con solvencia económica.

SUS DERECHOS COMO PACIENTE

Decisión Informada

- Tiene derecho a recibir información comprensible sobre su condición y el tratamiento propuesto. Si usted no entiende algo, pida que se lo expliquen.
- Tiene derecho a elegir a un defensor del paciente, que es alguien que tome decisiones médicas por usted, en caso de que no pueda hacerlo por sí mismo.
- Una directiva anticipada no afecta el acceso a la atención, el tratamiento o el servicio.
- El hospital puede ayudarle con preguntas sobre las directivas médicas anticipadas.

Información y participación en la atención

Usted tiene derecho a:

- conocer los nombres y funciones de las personas que lo atienden
- recibir información sobre su condición, opciones de tratamiento y expectativas de recuperación
- participar en las decisiones y resolver los desacuerdos sobre su atención, tratamiento y servicios
- estar informado cuando algo inesperado sucede con su atención
- participar en la planificación del alta, según corresponda

Información sobre las reglas de la instalación que afectan la atención

Usted tiene derecho a estar informado sobre las reglas y regulaciones de las instalaciones de Beaumont que afectan el cuidado y la conducta del paciente.

Derecho al ejercicio de las libertades civiles y religiosas

Las libertades civiles y religiosas de los pacientes, incluyendo el derecho a la toma de decisiones personales independientes y el derecho al conocimiento de las opciones disponibles, no se deben restringir innecesariamente. Beaumont alentará y apoyará el ejercicio de estos derechos por parte de los pacientes.

Respeto

Tiene derecho a que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.

Dignidad

Beaumont proporciona un ambiente que apoya la dignidad personal de los pacientes a través de la prestación de atención espiritual y el acceso a la actividad religiosa/cultural.

- Tiene derecho a la privacidad, en la medida de lo posible, en el tratamiento y en el cuidado de las necesidades personales con consideración, respeto y pleno reconocimiento de su dignidad e individualidad.
- Beaumont protegerá la información confidencial y sólo compartirá la información médica del paciente, con otros proveedores de atención médica que estén tratando al paciente o según lo permita la ley.

Opciones de tratamiento y rechazo del mismo

- Usted tiene derecho a participar en las decisiones relacionadas con el tratamiento planificado por su médico.
- Tiene derecho a rechazar la atención médica según lo permita la ley.
- Tiene derecho a tomar una decisión informada con respecto a la donación de órganos y tejidos según la ley estatal.

- Tiene derecho a informar al personal si hay alguien con quien no desea que se comparta la información.
- Tiene derecho a rechazar la prestación de servicios dada por el centro de salud que no forme parte de los fines del tratamiento incluidos en su plan de atención.

Libertad de abuso/restricciones

- Los pacientes tienen derecho a estar libres de restricciones físicas y de medicación, excepto cuando lo ordene un médico o proveedor de práctica avanzada por un período de tiempo específico, o en el caso de una emergencia en la que se utilizan restricciones para proteger al paciente de lesiones personal es o de otros.
- Las restricciones solo pueden ser aplicadas por un profesional calificado que deberá documentar la razón de las restricciones en el historial médico del paciente e informar de inmediato el uso de restricciones al médico o proveedor de práctica avanzada que haya ordenado las restricciones.
- Si el paciente recibe una restricción de medicación, se consultará al médico o al proveedor de práctica avanzada que la ordenó dentro de las 24 horas posteriores a la administración de la medicación al paciente.

Estudios de investigación

Los pacientes tienen derecho a recibir información sobre procedimientos experimentales que se proponen como parte de su atención. Los pacientes tienen derecho a rechazar el tratamiento experimental sin afectar la atención continua y las relaciones con el proveedor.

Apoyo para el dolor

Los pacientes tienen derecho a recibir el tratamiento adecuado para los síntomas y el dolor.

Servicios interpretativos

Para garantizar una comunicación efectiva con los pacientes y sus acompañantes que son sordos, ciegos, con problemas de audición o que tienen un dominio limitado del inglés, proporcionamos servicios y ayudas auxiliares adecuados de forma gratuita, como lenguaje de señas calificado e intérpretes orales, video de alta definición, servicios de interpretación remota, interpretación por teléfono, tomadores de notas, materiales escritos y traducidos, amplificadores de auriculares, dispositivos y sistemas de audición asistida, teléfono compatible con audífonos y televisiones con subtítulos en la mayoría de los programas de las instalaciones de Beaumont. Consulte con su enfermera u otro personal de Beaumont.

Derecho a asociarse con los demás

- Los pacientes tienen derecho a asociarse y tener comunicaciones privadas y consultas con proveedores de atención médica, abogados o cualquier otra persona de su elección, así como enviar y recibir correo personal sin abrir. Estos derechos pueden ser limitados cuando sean médicamente apropiados y estén documentados en el registro médico.
- Los pacientes pueden reunirse y participar en las actividades de grupos sociales, religiosos y comunitarios a su discreción. Estos derechos pueden ser limitados cuando médicamente apropiado y estén documentados en el registro médico.

Después de su partida

- Tiene derecho a recibir una copia de su expediente médico.
- Puede recibir una copia de las notas completas de su médico pidiéndole a la enfermera que las incluya en la copia impresa del Resumen Posterior a la Visita.
- Usted tiene el derecho de rechazar la divulgación de su información confidencial a una persona fuera de Beaumont, a menos que lo transfieran o la ley lo permita.

- Puede acceder a sus registros de salud por una tarifa razonable si lo solicita de acuerdo con HIPAA y la Ley de Acceso a los Registros Médicos de Michigan. También tiene derecho a solicitar una modificación y recibir un informe de la divulgación de su información según la ley.
- Tiene derecho a recibir una explicación de su factura, independientemente de la fuente de pago y a recibir en una solicitud previa, información relativa a la asistencia financiera disponible en el centro de salud.
- Hable con cualquiera de sus asistentes si no entiende su plan de atención o las cosas que espera que haga.
- Siga las recomendaciones de acuerdo con el plan de atención establecido por usted, su médico y el personal
- Proporcionar información precisa sobre su Fuente de pago para la atención y los servicios. Si necesita ayuda financiera, debe solicitar más información a un trabajador social.
- Pida alivio para el dolor cuando éste comience por primera vez y dígame a su enfermera si su dolor no ha sido aliviado.

SUS RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE

Durante su tratamiento médico, usted es responsable de las siguientes reglas y regulaciones que afectan la atención y la conducta del paciente. Por favor colabore con nosotros para lograr la mejor atención posible.

- Usted es responsable de proporcionar un historial médico completo y preciso.
- Tratar al personal, a los visitantes y a otros pacientes con respeto y abstenerse de lenguaje o comportamiento físico y no verbal que sea ofensivo, abusivo o intimidante.
- Informe a sus proveedores de atención médica sobre complicaciones inesperadas o efectos secundarios que pueda sentir durante el tratamiento
- Mantenga todas las armas en casa. Notifique al personal de inmediato si un arma fue llevada a las instalaciones de Beaumont para que se pueda colocar en un lugar seguro.
- Respete las horas de silencio y a los compañeros de habitación mientras se hospeda en espacios compartidos.
- Eliminar toda posesión y uso de alcohol, productos con tabaco y/o drogas sin receta en la propiedad del hospital. Pregunte a un proveedor de atención médica si se necesita ayuda para eliminar cualquiera de estos elementos mientras se encuentra en una instalación de Beaumont.

DUDAS/PREGUNTAS SOBRE EL SERVICIO

Usted tiene derecho a presentar una queja o reclamo sobre su atención en Beaumont. Si tiene comentarios o inquietudes, debe comunicarse con un representante de pacientes de Beaumont. También usted tiene derecho de recomendar cambios en la política o los servicios en nombre de usted mismo sin temor a discriminación, intimidación, represalias o que ya no le brindemos atención.



Contáctenos

La información de contacto de cada hospital de Beaumont y otras organizaciones que puedan ayudarlo está disponible en beaumont.org/patient-rights.

También puede contactar a:

Michigan Department of Health & Human Services

Bureau of Health Systems

P.O. Box 30664, Lansing, MI 48909

800-882-6006

KEPRO Beneficiary Hotline: 855-408-8557

The Joint Commission

Para reportar una inquietud por la seguridad del paciente en

The Joint Commission:

- vaya a jointcommission.org, usando la liga "Report a Patient Safety Event" en el "Action Center" en la página de inicio del sitio web
- envíe un fax de su inquietud a 630-792-5636
- envíe un correo acerca de su inquietud a:
The Office of Quality and Patient Safety (OQPS)
The Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, Illinois 60181

Autoridad corporativa

Beaumont Health (BH) como el padre corporativo de William Beaumont Hospital, Botsford General Hospital y Oakwood Healthcare Inc. (Hospitales Subsidiarios) establece los estándares para todas las políticas relacionadas con las operaciones clínicas, administrativas y financieras de los Hospitales Subsidiarios. Los Hospitales Subsidiarios, que poseen todas las licencias de establecimientos y agencias de salud de acuerdo con la ley de Michigan, son las entidades cubiertas y los proveedores de servicios de atención médica bajo la dirección corporativa de BH.



Para mayor información sobre su estancia,
descargue la App de Beaumont Health
o myBeaumontChart.

CONÉCTESE CON NOSOTROS

Información para llevar una vida más
inteligente y saludable

beaumont.org/connect

Beaumont

beaumont.org